

**REFORMASI BIROKRASI PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KAMPAR**

**By:**

*Sylvia Nurhabibah Suarti, Sujianto  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau*

**BUREAUCRACY REFORM CERTIFICATE BIRTH  
CERTIFICATE DEPT. OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY  
DISTRICT KAMPAR**

**ABSTRACT**

An agenda of reforms that carried out since 1998 addressed to all muslims and socially, life including against the reformation the field of birokrasi. birokrasi as a public institutions that therein there are human resources ( sdm ) are reliable, since the new order difficult touched change.

Bureaucracy reform is important because we have to build the administrative system of its own and to find a way out to finish the big problems facing the government in providing services to the public. Bureaucracy reform is a business that mark the desire to change or Fix an organization a government that run errands the task of countries in this matter public services to toward something better.

Research is aimed to see bureaucracy reform in dept. of population and civil registry based upon the factors affecting the implementation of reformation in bureaucracy in management birth certificate. The study is done at dept. of population and civil registry district kampar.

A method of research used in this research is a method of research descriptive with data analysis and engineering data qualitative, through an interview observation and study kepustakaan. Who became an informer in this research is people district kampar, head of population and civil registry district kampar and employees in dept. of population and civil registry district kampar.

From the results of research that is done, found that bureaucracy reform in dept. of population and civil registry district kampar not run secara efektif for the purpose of reform has not been achieved, many factors inhibitors of the reformation in dept. of population and civil registry district kampar and the result of reform not yet obtained.

*Keywords : reforms, bureaucracy, birth certificate.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi yang baik dapat memberikan penyempurnaan bagi suatu organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien, yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani. Birokrasi yang baik juga mampu melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.

Agenda reformasi yang dilaksanakan sejak tahun 1998 ditujukan kepada semua kehidupan bernegara dan berbangsa, termasuk terhadap reformasi bidang birokrasi. Birokrasi sebagai suatu institusi publik yang didalamnya terdapat sumber daya manusia (SDM) yang handal, sejak orde baru sulit disentuh perubahan.

Tujuan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu diantara satuan kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dibentuk berdasarkan peraturan

Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No: 13 Tahun 2006 tentang Pedoman pengelolaan keuangan Daerah beserta perubahannya (permendagri No: 59 Tahun 2007), bahwa program yang ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah program penataan Administrasi Kependudukan.

Untuk mewujudkan hal tersebut berdasarkan Peraturan Bupati Kampar No 35 Tahun 2008 tentang uraian tugas jabatan struktural dilingkungan Dinas-dinas Kabupaten Kampar ditetapkanlah tugas pokok dan fungsi. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah pembuatan akta kelahiran. Secara hukum akta kelahiran ini bermanfaat untuk kepentingan anak tersebut. Jika seorang anak belum memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak tersebut tidak tercatat dalam silsilah kewarganegaraan dan kependudukannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Berdasarkan data yang bersumber dari Disdukcapil Kabupaten Kampar pengurusan akta kelahiran dari tahun 2007 sampai tahun 2013 berjumlah 118.978 akta kelahiran, jumlah kumulatif pengurusan akta kelahiran sampai dengan tahun 2013 yang telah diterbitkan sebanyak 231.458 lembar (26,69%) dari jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2013 sebanyak 867.099 jiwa.

Melihat permasalahan di atas, maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang **“Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan reformasi birokrasi dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan akta kelahiran?
2. Apa saja yang menjadi Faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci keberhasilan reformasi birokrasi dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar?

### **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mendapatkan gambaran, apakah Reformasi Birokrasi sudah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
- 2) Mengetahui dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi reformasi birokrasi dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi.

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Kampar.

Penelitian ini dilakukan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Kampar. Alasan saya memilih lokasi ini karena Kabupaten Kampar merupakan daerah tingkat II di Propinsi Riau yang sudah lama terbentuk, sehingga birokrasi dikampar tentu lebih mumpuni dibanding daerah lain yang baru terbentuk. Karena itu saya tertarik untuk

meneliti masalah reformasi birokrasi kepengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar.

## **2. Informan Penelitian**

Informan penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah penelitian (Moleong, 2004: 132). Dalam penelitian ini yang dijadikan informan penelitian antara lain:

- 1). Informan Kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
- 2). Informan pelengkap adalah orang yang dianggap mengetahui mengenai permasalahan ini walaupun tidak terlibat secara langsung dalam permasalahan ini. Adapun yang menjadi informan pelengkap dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas mengelola administrasi kependudukan di Disdukcapil, dan masyarakat sebagai pengguna jasa.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka jenis data yang dikumpulkan adalah:

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sampel melalui penelitian lapangan mengenai pengawasan terhadap Data sekunder. Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat, seperti laporan-laporan, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, hasil-hasil penelitian lainnya, buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, Koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Observasi**

Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang diteliti. Adapun yang diobservasi dalam rencana penelitian yaitu kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

2. Wawancara langsung, yaitu peneliti mengadakan tanya jawab dengan key informan guna memperoleh data mengenai Reformasi Birokrasi Persyaratan Pengurusan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
3. Dokumentasi Merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.

#### 4. Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yang dimana melalui proses wawancara dan pengamatan di lapangan yang selanjutnya di analisa sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh dan menghasilkan suatu kesimpulan.

#### HasildanPembahasan

Penelitian Ilmiah memerlukan data yang akurat dan disusun dengan metode tertentu. Sistematika penulisan dari sisi bahasa maupun isinya dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya. Dalam penelitian ini dikemukakan beberapa teori yang mendukung sesuai dengan masalah penelitian, sehingga antara teori dengan kenyataan lapangan dapat disesuaikan dalam mengatasi masalah Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Informan penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar(1 orang)
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (4 orang)
3. MasyarakatKabupaten Kampar (3 orang)

Dalam kegiatan wawancara peneliti langsung berhadapan dengan informan sambil melakukan observasi dengan maksud agar data dan informasi yang diberikan benar-benar akurat.

Adapun indikator dari Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kamparadalah : penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparat, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, *mind set* dan *culture set*, mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif. Hasil yang dicapai. Kemudian indikator untuk Faktor, sesuai dengan tujuan akhir dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinyaReformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Maka untuk mempermudah memahami data, berikut ini disajikan data berdasarkan indikator yang dijabarkan menjadi deskriptor.

- A. Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan

## Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Reformasi birokrasi dimaksudkan agar birokrasi pemerintah selalu bisa menjalankan kerjanya dengan baik untuk melayani masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern. Oleh sebab itu, Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat sampai sejauhmana tujuannya tercapai, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen administrasi (akta kelahiran), maka Indikator yang dapat dilihat dari :

### 1. Organisasi

Pada indikator ini dimaksudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan salah satu organisasi pemerintahan di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakan organisasi strategis karena merupakan organisasi yang mengurus tentang administrasi kependudukan Kabupaten Kampar.

*“mengenai reformasi (perubahan) yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar tentu menjadi perhatian utama kami, karena tidak hanya kinerja, faktor pendukung keberhasilan lainnya saja yang kami perhatikan. Yang paling penting tentu memperbaiki struktur organisasi yang ada saat ini,*

*apa saja yang harus kami tambah ataupun yang harus dikurangi untuk lebih mengoptimalkan kinerja yang ada dalam mencapai tujuan utama kami baik tugas pokok dan fungsi dari dinas ini” (wawancara dengan Sub Bagian Perencanaan dan Data Disdukcapil, 4 Juli 2014 ).*

### 2. Tatalaksana

Pada indikator ini dimaksudkan kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah sesuai atau belum dengan tatalaksana yang baik dari instansi yang telah melaksanakan reformasi terhadap instansi tersebut, terutama untuk aparatur apakah telah menerapkan prinsip *good governance* dalam melaksanakan tugas dalam kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten kampar.

*”prosedur yang kami laksanakan itu sudah sangat mempermudah masyarakat dan sangat jelas sekali, tetapi terkadang memang masyarakat itu sendiri beranggapan ketika persyaratannya tidak lengkap pihak Disdukcapil yang disalahkan dengan memberikan alasan prosedur yang berbelit-belit. Padahal, kami melaksanakan prosedur yang telah mengatur sistem yang ada. Kami hanya melaksanakan tertib dalam administrasi dan tidak membedakan siapa saja yang mengurus akta kelahiran ini. Kamipun dalam pelaksanaan*



kepengurusan akta kelahiran ini berpedoman pada UU No 24 Tahun 2013, jadi tidak ada prosedur yang kami buat-buat sendiri. Sebenarnya tidak ada permasalahan kalau masyarakat itu mau memahami syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan” (wawancara dengan seksi akta kelahiran, 4 Juli 2014).

3. Peraturan perundang-undangan  
 Pada indikator ini dimaksudkan Peraturan perundang-undangan menjadi sangat penting bagi sebuah instansi pemerintahan, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam melaksanakan semua kegiatan berdasarkan peraturan yang telah mengatur kinerja dari instansi tersebut. Dalam wawancara yang saya lakukan dengan Kabid di Disdukcapil mengenai peraturan perundang undangan ini masih ada masalah yang menghambat kinerja dari Disdukcapil ini sendiri.  
*“sebenarnya kami yang bekerja di Disdukcapil telah melaksanakan semua proses administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang ada, namun memang masih ada permasalahan yang terjadi di lapangan. Salah satunya yaitu bertentangnya peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 4 tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan dengan UU No 24 Tahun 2013 yang ada saat ini. Sehingga kami dari pihak Dinas mengusulkan*

*penghapusan terhadap peraturan daerah tersebut karena adanya perbedaan dengan UU yang berlaku saat ini. Mengenai penghapusan peraturan daerah ini sedang dalam proses usulan kami kepihak Pemerintah Kabupaten Kampar”*(wawancara dengan kabid administrasi dan catatan sipil, 4 Juli 2014).

4. Sumber daya aparatur  
 Mengenai reformasi di aparatur (pegawai) yang ada di Disdukcapil apakah telah dilaksanakan dengan baik, dalam hal ini saya minta konfirmasi langsung dari salah satu pimpinan bidang di Disdukcapil Kampar. Karena aparatur merupakan sosok sentral dalam kelangsungan proses administrasi yang ada di Disdukcapil, maka aparatur yang bekerja dengan baik, kompeten, disiplin dan tepat waktu yang mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan ini merupakan wujud dari SDM aparatur yang sangat baik.  
*“mengenai aparatur yang ada di Disdukcapil itu merupakan orang-orang yang mampu melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Apalagi semua aparatur yang ada ditempatkan sesuai dengan bidang yang dia kuasai, walaupun masih ada pegawai yang baru bekerja tentunya masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan*

lingkungan di Disdukcapil ini, tetapi kami rasa aparatur yang ada mampu beradaptasi dengan cepat karena dengan undang-undang saat ini aparatur mulai dipermudah, aparatur diberikan kewenangan untuk lebih kreatif, inovatif guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tentunya undang-undang saat ini sangat membantu aparatur dalam mengikuti perubahan yang ada menuju reformasi terhadap SDM aparatur yang lebih baik.”(wawancara dengan Kadis Disdukcapil, 4 Juli 2014).

#### 5. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu hal yang sangat penting ada dalam setiap organisasi guna mampu memberikan evaluasi kepada setiap aparatur dalam kinerja yang dilaksanakannya. Tanpa pengawasan yang baik tentu birokrasi yang diharapkan mampu melaksanakan perubahan (reformasi) masih akan mengalami kendala dalam mencapai tujuannya. Bahkan tanpa adanya dilakukan pengawasan terhadap setiap aparatur akan membuat mereka hanya berpikir bertanggung jawab terhadap pimpinannya tanpa memikirkan tanggung jawab paling besar mereka adalah terhadap rakyat atau masyarakat Kabupaten Kampar.

“mestinya yang namanya kantor pelayanan mesti ada sub bidang pengawasan atau bidang pengawasan karena bidang pengawasan ini untuk kontrol

supayahal yang penting serta hal yang tidak penting bisa dibicarakan, namun di spotk kita tidak ada bidang pengawasan oleh karena itu untuk pengawasan sangat kurang. Inilah yang menjadi permasalahan utama di Disdukcapil Kampar karena dalam stuktur organisasi di Disdukcapil ini kami tidak memiliki sub bidang pengawasan. Sehingga untuk melakukan pengawasan itu sangat minim sekali dilakukan, oleh sebab itu ini menjadi pekerjaan kami yang harus kami rampungkan kedepan untuk membicarakan sub bidang pengawasan. Karena ini penting sebagai bahan evaluasi dari setiap kinerja pegawai yang ada di Disdukcapil Kampar ini”(wawancara dengan Kabid Administrasi Catatan Sipil, 4 Juli 2014).

#### 6. Akuntabilitas

Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi dalam mempertanggung jawabkan setiap hal dan keputusan.

“saya mengurus akta kelahiran beberapa bulan yang lalu, tetapi bahan saya dipending karena saya tidak melengkapi persyaratan, tetapi saya tidak melengkapinya segera, saya baru melengkapinya dalam beberapa waktu kemudian (1 bulan) setelah bahan saya dipending karena saya sibuk bekerja. Ketika saya ingin melengkapi bahan saya tersebut,



*namun bahan saya tidak ada lagi di kantor. Memang kesalahan saya yang terlalu lama melengkapinya tetapi tidak seharusnya bahan itu hilang begitu saja” (wawancara dengan masyarakat, 9 Juli 2014).*

7. Pelayanan publik

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik ini merupakan rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

*“masalah pelayanan tentu menjadi perhatian tersendiri dari kami pihak Disdukcapil, karena inilah yang menjadi tugas utama kami sebagai pelayan bagi masyarakat. Untuk itu kami telah melaksanakan tugas ini sesuai dengan peraturan yang ada serta perundang-undangan yang telah menggariskan tugas kami sebagai aparatur pelayan masyarakat. Apalagi dalam bidangkepengurusan akta kelahiran ini, kami sangat detail dalam melaksanakan mekanisme pelayanannya. Aparatur tentu dalam melaksanakan mekanisme penerbitan akta kelahiran ini memperhatikan syarat-syarat yang prinsip harus dilengkapi oleh masyarakat, kalau masyarakat masih ada yang belum melengkapi persyaratan maka kami dari pihak*

*Disdukcapil harus menyuruh melengkapi persyaratannya dahulu baru setelah syarat lengkap kita proses kembali untuk menerbitkan akta kelahirannya”(wawancara dengan kabid Administrasi dan catatan sipil, 4 Juli 2014 ).*

8. Pola pikir dan budaya kerja

Pola pikir dan budaya kerja ini berkaitan dengan kinerja birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi. Reformasi birokrasi akan menemui keberhasilan jika pola pikir dan budaya kerja yang ada di instansi tersebut dalam hal ini Disdukcapil Kampar telah menuju titik dimana aparaturnya berintegritas dan bekinerja tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Kampar tanpa membedakan suatu apapun.

*“kami diberikan kewenangan untuk melakukan kreativitas, penegemabangan dan inovasi. Bagaimana masyarakat itu bisa terlayani dengan baik, otomatis budaya kerja pegawai sangat berkembang, intinya perkembangan budaya kerja dan pola pikir itu untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Cuma kalau budaya kerja itu kalau belum bisa seperti kota-kota maju, negara-negara maju belum bisa sebanding. Kita untuk lingkungan pegawai masih perlu penataan budaya dan pola pikir kita agar semakin menguatkan pemahaman pegawai bahwa*

*tanggung jawab pegawai di Disdukcapil ini bukan kepada atasan tetapi melainkan kepada masyarakat” (wawancara dengan seksi akta kelahiran, 4 juli 2014).*

**B. Faktor-Faktor yang reformasi birokrasi pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar**

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Reformasi birokrasi kepengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, ditemukan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

**1. Kepemimpinan**

Pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, sehingga ada atau tidak ada tetap saja termotivasi. Hanya saja kadang motivasi dari diri sendiri sering tidak stabil keberadaannya untuk itu maka motivasi dari luar dirinya tetap diperlukan. Disini seorang pemimpin juga perlu memberdayakan pegawai secara memadai, agar efek dari termotivasinya mereka dapat berlanjut secara efektif dalam mewujudkan pencapaian target kerja.

*“Menurut saya, Kepemimpinan kepala Dinas Kependudukan*

*dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup baik, karena pemimpin ini selalu melakukan pengecekan dan pemantauan terhadap kinerja pegawai, walaupun Kepala Dinas ini baru menjabat. Tingkat keberhasilan reformasi birokrasi sangat penting dalam hal ini terutama dilihat dari segi kepemimpinan yang diterapkan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil” (Wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 4 juli 2014).*

**2. Sosialisasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar seharusnya mampu menjalankan program sosialisasi secara menyeluruh dengan sasaran seluruh masyarakat Kabupaten Kampar tanpa terkecuali. Sehingga, masyarakat memahami tentang pentingnya memiliki akta kelahiran ini, selain itu yang sangat penting harus disosialisasikan adalah mengenai prosedur kepengurusannya di Disdukcapil Kampar. Artinya, apabila sosialisasi seperti diatas telah dilakukan maka tujuan Disdukcapil Kampar akan terwujud yaitu akan terciptanya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Kampar sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan.

*“Menegenai sosialisasi tentang akta kelahiran, kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah*

*melakukan sosialisasi dengan melibatkan pihak kecamatan serta pihak desa/kelurahan se Kabupaten Kampar. Selain itu kami dari pihak Dinas juga gencar mensosialisasikan mengenai akta kelahiran ini melalui media elektronik. Sehingga masyarakat tahu arti penting kepemilikan akta kelahiran serta paham tentang prosedur kepengurusannya sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam kepengurusannya. Dalam dua tahun terakhir tahun 2011 dan 2012 kami telah mensosialisasikan tentang administrasi kependudukan ini termasuk didalamnya tentang akta kelahiran kepada 5.982 orang dengan rincian semua itu merupakan aparat desa dan Kecamatan di seluruh Kampar. Untuk tahun 2013 memang tidak ada sosialisasi karena anggaran tidak ada” (wawancara dengan Kabid Administrasi Kependudukan, 4 Juli 2014).*

3. Sarana dan Prasarana  
 Dalam menunjang perbaikan serta perubahan kearah yang lebih baik di suatu instansi Pemerintahan seperti Disdukcapil Kampar adalah salah satunya sarana dan prasarana penunjang kegiatan yang dimiliki oleh instansi tersebut. Baik mengenai gedung yang nyaman, ruangan yang bersih serta fasilitas lainnya seperti IT, ruang tunggu pengunjung serta toilet merupakan sarana penunjang perbaikan kinerja yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kampar.

Apabila semua sarana dan prasarana penunjang tersebut telah terpenuhi, maka pelayanan dalam segala hal yang ada di Disdukcapil harus mampu terpenuhi juga dengan sangat baik.

Dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Apabila sarana dan prasarana sedikit maka dalam menyelesaikan pekerjaannya pegawai akan kewalahan jika banyaknya masyarakat yang datang untuk mengurus, maka pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal dilakukan.

*“soal sarana prasarana itu masih sangat kurang sekali, kalau dibandingkan dengan kota lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sangat kurang sekali sarana dan prasarana, terutama IT , termasuk gedung, gedung itu paling menentukan kenyamanan kerja dan budaya kerja, pola pikir masyarakat itu juga bisa dipengaruhi lingkungan, oleh karena itu semuanya harus diupayakan sehingga betul-betul tercipta kondisi suatu kantor yang kondusif, sehingga bisa menciptakan orang yang berfikir yang bagus, pola pikir yang bagus pula” (wawancara dengan Kabid administrasi kependudukan, 4 juli 2014).*

## Kesimpulan dan Saran

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai reformasi birokrasi pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar, maka pada bab ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Reformasi birokrasi kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum berjalan secara optimal serta masih banyak yang kurang memuaskan tentang 8 area perubahan reformasi birokrasi yang juga berusaha di optimalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berusaha mengimplementasikan perubahan yang ada sesuai dengan peraturan yang baru. Dari hal organisasi masih kurangnya pegawai dibidang akta kelahiran yang pada akhirnya menambah tenaga sukarela pada saat UU No. 24 tahun 2013 di tetapkan, tatalaksana yang belum membaik karena masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang tidak sesuai ketentuan, peraturan perundang-undangan yang terbaru masih banyak masyarakat yang belum tahu, dan pemerintah belum mensosialisasikan yang mengakibatkan masyarakat tidak memahaminya walaupun

peraturan tersebut lebih mudah dari pada peraturan yang dulu, sumber daya manusia aparatur pada dinas ini merasa lebih dipermudah setelah peraturan ini dikeluarkan, dan berupaya mengikuti dan menyesuaikan, pengawasan yang masih sangat kurang , akuntabilitas pegawai dalam melaksanakan tugas yang diharapkan pada ketetapan waktu dan bertanggungjawab, pelayanan publik yang lebih baik tidak hanya sekedar memuaskan tetapi pelayanan yang prima, dan pola pikir dan budaya kultur yang kreatif dalam pelayan masyarakat agar masyarakat merasa nyaman untuk mengurus administrasi kependudukan tersebut.

2. Dari hasil penelitian observasi dan wawancara tentang reformasi birokrasi kepengurusan akta kelahiran terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:
  - a. Kepemimpinan: pemimpin atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan. Atasan harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada bawahan agar mempermudah untuk menggerakkan semua elemen dalam menjalankan reformasi birokrasi yang lebih baik lagi.
  - b. Sosialisasi: tidak adanya sosialisasi untuk peraturan yang

baru ini menyulitkan masyarakat karena masih berfikir masih memakai peraturan yang lama. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi harus bisa dimengerti sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang kali untuk diperbaiki.

- c. Sarana dan prasarana: sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ini terutama IT yang masih kurang, ruang tunggu untuk mengurus akta yang membuat masyarakat berdiri dalam mengurusnya dan gedung yang belum memadai.

## B. Saran

Setelah memperlihatkan hasil-hasil dari penelitian ini, maka ada beberapa saran yang peneliti berikan dalam rangka reformasi birokrasi pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan mengenai reformasi birokrasi diharapkan lebih memperdalam makna reformasi birokrasi tersebut terhadap kebijakannya di sebuah instansi pelayanan publik. Karena makna reformasi birokrasi itu masih sangat luas, untuk itu diharapkan pada penelitian selanjutnya mengenai ini lebih mempertajam pembahasannya. Pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar sudah mengarah ke reformasi birokrasi, tetapi harus

mempertimbangkan kembali bahwa sosialisasi undang-undang dan peraturan yang digunakan sebagai pedoman merupakan hal mutlak untuk memperbaiki proses kepengurusan tersebut. Untuk itu suatu kebijakan bila dilaksanakan seharusnya disosialisasikan terlebih dahulu, apapun kendalanya sehingga tidak terjadi salah pemahaman dari berbagai pihak. Seharusnya ada pemikiran dari Disdukcapil Kampar tentang UU No. 24 tahun 2013 yang telah diaplikasikan tetapi belum di sosialisasikan.

2. Faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi suatu reformasi birokrasi terhadap sebuah kebijakan yang ingin dilaksanakan harus mengalami inovasi dan perbedaan-perbedaan yang membuat pengurusan akta kelahiran tidak lagi menjadi permasalahan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK UGM.Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada.Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.

- Mayarni. 2010. *Analisis Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru*. Volume 1 Nomor 2 Tahun 2010. Jurnal Kebijakan Publik.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *teori administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- R, Mustopadidjaja. 2003. Reformasi birokrasi sebagai syarat pemberantasan KKN. Makalah seminar pembangunan nasional viii tema penegakan hukum dalam era pembangunan berkelanjutan diselenggarakan oleh badan pembinaan hukum nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia.
- Prasodjo, Eko dan Kurniawan, Teguh. 2008. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Makalah.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zuhro, Siti. 2010. *Good Governance dan Reformasi Birokrasi di Indonesia*, Jakarta: Jurnal Penelitian Politik LIPI, Vo.7, No.1.
- Hardjapamekas, Erry Riyana. 2003. *Reformasi Birokrasi: Tantangan dan Peluang*. Makalah seminar pembangunan nasional viii tema penegakan hukum dalam era pembangunan berkelanjutan diselenggarakan oleh badan pembinaan hukum nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia.